



استعمال رأس المال العلائقي لتعزيز التعلم التنظيمي

”دراسة تطبيقية لأراء عينة من الموظفين في رئاسة جامعة الكوفة“

م.م. أزهار عزيز العبيدي م.م. حيدر جاسم عبيد الجبوري م.م. أمير نعمة مخيف الكلابي
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الكوفة
المستخلص :

الغرض يهدف البحث إلى الكشف عن علاقة الارتباط والتأثير بين رأس المال العلائقي من خلال (الثقة، الشفافية، التفاعل) التعلم التنظيمي من خلال (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، التشارك بالمعرفة).

منهجية البحث حددت مشكلة البحث في عدة تساؤلات تمحورت حول طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، ولأجل ذلك وضع مخطط فرضي للبحث يعبر عن اثنان من الفرضيات الرئيسة تفرعت منها عدة فرضيات فرعية، ولأجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لاختبارات متعددة للتأكد من مدى صحتها . وقد استعمل البحث الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات .

منهج البحث استعمل البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث. وعينة البحث استعملت العينة العمدية إذ تم اختيار الموظفين كعينة لتقييم متغيرات البحث، وكان عددهم (225) شخصا ويمثلون نسبة (42%) من المجتمع. وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (معامل ارتباط سبيرمان، معامل التحديد البسيط والتعدد) واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS pct v.16).

نتائج البحث توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات منها تعامل الموظفين فيما بينهم بحسن النية داخل المنظمة واستعدادهم لحل المشاكل التي تواجه العمل والتفاعل فيما بينهم من خلال الاتصال وجه لوجه أدى الى تطوير الوسائل للحصول على المعرفة وتجديدها مما وفر حوافز لهم لقاء مشاركتهم بالمعلومات كما أظهرت النتائج تعامل الموظفين فيما بينهم بصورة ايجابية وواضحة وسعيهم للابتعاد عن السلوكيات السلبية أدى الى الاستفادة من نتائج توليد المعرفة فيما بينهم وإشاعة اسلوب العمل الجماعي لتوليد أفكار جديدة .

Abstract

The purpose: paper aims to reveal the relationship and effect link between the relational capital through (trust, transparency, interaction) organizational learning through (knowledge generation, knowledge innovation, knowledge sharing).

Design / methodology: defined paper problem in several questions focused on the nature of the correlation and influence between the variables of research, and for that a scheme supposedly to search expresses two hypotheses President branched including several hypotheses subset, but in order to ensure the validity of the assumptions undergone all of the multiple tests to ensure their validity. The research used a questionnaire and a way to get the data. paper methodology used descriptive analytical approach as a way to search. The research sample used as intentional staff has been selected as a sample to assess paper variables, and their number was (225) people and represent the proportion (42%) of the community.

Value of the study The paper to a set of conclusions which treated employees among themselves in good faith within the organization and their willingness to resolve the problems facing the work and interact with each other through contact with the face-to-face led to the development of the means to acquire knowledge and refurbished, providing incentives for them to meet their information results also showed staff deal with each other in a positive and clear, and their quest to move away from negative behaviors led to benefit from the results of generating knowledge with each other and promote teamwork approach to generate new ideas



المقدمة

تعتبر بيئة الأعمال اليوم هي بيئة حركية مضطربة غير مستقرة أكثر من أي وقت مضى. لذا فالعولمة اليوم العامل المؤثر الأكبر في هذه البيئة والتي تعتمد على الأفراد والتكنولوجيا والمنظمات على حد سواء . لذا أصبحت العديد من المنظمات تملك قدرة عالية على المنافسة مقارنة مع نظيراتها من المنظمات من خلال الاعتماد على مستويات من الخبرات والمهارات التي تملكها والتي من الممكن ان تساعد على مواجهة المنافسة. لذا يعتبر ان نشاط الابداع والابتكار وخلق قلق قيمة للمنظمة هو المفتاح الرئيس للنجاح في عالم اليوم رغم البيئات المضطربة وغير المستقرة . لذا تواجه المنظمات التعليمية لاسيما الجامعات ضغوطا متجددة لمواجهة هذه البيئات والتي تعتبر اساس نجاحها، اذ بدأت هذه المنظمات التعليمية التركيز على رأس المال البشري والتكنولوجيا لغرض تحقيق التفوق على المنافسين الآخرين، وقد بدأت التركيز على الأصول غير الملموسة لتحقيق النجاح، اذ يأتي دور التركيز على العلاقات ومنه التركيز على رأس المال العلائقي كجزء من رأس المال البشري هدفا مهما لتحقيق النجاح التنظيمي .

المحور الأول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

عدم اليقين بالبيئة وعدم القدرة على التنبؤ في تغيير البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة نتيجة التغيرات في التكنولوجيا واختلاف تفضيلات الزبون والتقلبات في الطلب على المنتجات يتطلب تعظيم الاستفادة من التعلم التنظيمي (Vince,2009). على الرغم من تزايد اهتمام الباحثين في الدول الغربية بمفهوم منظمة التعلم الا ان هذا الاهتمام لا يزال في بداياته في الدراسات الإدارية في العالم العربي، وهو بعيد الى حد ما عن تصور الكثير من المديرين العرب (الكساسبة وآخرون،2009: 19). وفي ضوء مشكلة البحث تثار التساؤلات الآتية:

أ- هل توجد علاقة ارتباط بين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي؟

ب- هل يوجد تأثير لرأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي؟

2. أهمية البحث وأهدافه: تأتي أهمية البحث في الجانبين العلمي والعملي، ففي الجانب العلمي سيقدم البحث ملخص عن أهم أفكار الباحثين والمفكرين للمتغيرين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي مراعي في ذلك أصالة المصادر وحدائتها . إما الجانب العملي سيساهم البحث بشكل تطبيقي للمتغيرين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي في رئاسة جامعة الكوفة، وتقديم معلومات مفيدة عن مدى قدرة رفع رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي من خلال توصيات البحث باعتبارها كنموذج إرشادي للجامعة. إما أهداف البحث فتتلخص كالاتي:

أ- تحليل علاقات الارتباط بين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي.

ب- مدى تأثير رأس المال العلائقي في التعلم التنظيمي.

3. منهج البحث : اعتمد البحث على المنهج التحليلي الوصفي، وعلى أسلوب البحث الميداني للتعرف على رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي. ان هذا المنهج ساعد في الحصول على البيانات والمعلومات



5-1-4: الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين بعد التفاعل والتعلم التنظيمي ككل.

5-2: فرضيات علاقات التأثير :

5-2-1: الفرضية الرئيسة الأولى : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لرأس المال العلائقي في التعلم التنظيمي على المستوى الكلي وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية.

5-2-2: الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الثقة في التعلم التنظيمي ككل.

5-2-3: الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الشفافية في التعلم التنظيمي ككل.

5-2-4: الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده التفاعل في التعلم التنظيمي ككل.

6. مقاييس البحث: يعتمد التقدم العلمي إلى حد كبير على تمثيل الظواهر والأحداث وصياغتها بأساليب موضوعية دقيقة، بحيث تمكن الباحثين من التواصل فيما بينهم بلغة مشتركة متفق عليها، وتمكنهم من التقويم الموضوعي للنتائج التي يتوصل إليها الباحثون، ومن دون هذه الأساليب يصبح تعريف المفاهيم والمصطلحات والقواعد المتعلقة بالظواهر المختلفة خاضعا للآراء الذاتية، والأحكام الفردية، وبذلك لا تكون هناك أسس متفق عليها في دراسة وبحث هذه الظواهر . فالعلم نظام مفتوح نتائجه متداولة مما يستدعي أن تكون الإجراءات والاستنتاجات العلمية خالية من الغموض، بحيث يستطيع الباحثون من التحقق من صدقها، وهذا لا يأتي إلا إذا استندت هذه الإجراءات والاستنتاجات إلى أساليب قياس موضوعية (علام، 2006: 13) . حيث تكون مقياس البحث من اثنان، الأول في قياس رأس المال العلائقي، أما الثاني تمثل في قياس التعلم التنظيمي للجامعة وهي كالتالي:

6-1: مقياس رأس المال العلائقي: تم الاعتماد على نموذج (Liu et al, 2010 and Blatt, 2008) المتكون من ثلاثة ابعاد هي (الثقة، الشفافية. التفاعل) .

6-2: مقياس التعلم التنظيمي: تم الاعتماد على نموذج (الخالدي، 2012) الذي يتألف من ثلاث أبعاد وهي (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، التشارك بالمعرفة) .

6-3: أداة القياس: استخدم المقياس الفئوي كونه يسمح بإجراء العمليات الحسابية على البيانات المجمعة من قبل المبحوثين فهو يسمح باستخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت . حيث استعمل البحث مقياس ليكرت الخماسي، الذي يبدأ ب(1) لا اتفق بشدة وينتهي ب(5) اتفق بشدة.

6-4: صدق الأداة وثباتها: صمم البحث الاستبانة بشكل أولي بعد الاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية في مجال رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي، وتم التأكد من الصدق الظاهري وصدق المحتوى للاستبانة باستخدام أسلوب التحكيم لمنحصرين في العلوم الإدارية بلغ عددهم (4) أشخاص وخبراء من الجامعة ذاتها. وقد أخذت ملاحظات المحكمين بنظر الاعتبار وبعدها تم تطوير الاستبانة بشكلها النهائي .



أما الصدق الإحصائي للاستبانة فقد استعمل البحث معامل (Corrbach Alpha) بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS) وقد حقق معامل (Corrbach Alpha) لرأس المال العلائقي (0.86) وكان معامل (Corrbach Alpha) للتعلم التنظيمي (0.87) . اما على المستوى الكلي للاستبانة فقد بلغ (0.79) . وهذه النتيجة مقبولة لو تم إعادة توزيع الاستبانة على المبحوثين مره أخرى وبمدة معقولة .
7. أدوات جمع البيانات :

1. الجانب النظري :استعان الباحثين في تغطية هذا الجانب من البحث بما هو متوافر من المصادر العربية والأجنبية فضلاً عن الدراسات والبحوث والمقالات المتوفرة في المكتبات وشبكة الانترنت إذ شكلت شبكة الانترنت جانباً أساسياً في حصول الباحثين على أحدث البحوث والدراسات التي غطت الجانب النظري للبحث.

2- الجانب العملي: اعتمد البحث الاستبانة كمصدر رئيس في جمع البيانات وتم الاعتماد فيها على جهود باحثين سابقين في جوانبها، تم إجراء عمليات الإضافة والتعديل عليها بما يتناسب مع واقع البيئة العراقية. تكونت الاستبانة من البنود الخاصة بموضوع البحث، وتشمل المتغيرات الرئيسية والفرعية، (رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي)،تضمنت الاستبانة (24) فقرة موزعة على متغيرات البحث، (12) فقرة لقياس رأس المال العلائقي لكل بعد فرعي (4) فقرات، و (12) فقرة تضمن المتغير الاستجابي التعلم التنظيمي لكل بعد فرعي (4) فقرات .

8.حدود البحث :الحدود المكانية للبحث هي رئاسة جامعة الكوفة،اما الحدود الزمنية امتدت المدة الزمنية التي قضاها البحث في الجانب العملي من 3/25 الى 2013/5/1، والحدود البحثية التزم البحث في المتغيرين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي، كما الحدود البشرية للبحث هي مدرء الأقسام والوحدات والموظفين في رئاسة الجامعة .

9. مجتمع وعينة البحث: تكون مجتمع البحث من جميع الموظفين في رئاسة جامعة الكوفة، اذ بلغ عدد الموظفين (540) شخصاً.

اما عينة البحث استعملت العينة العمدية في اختيارها اذ تم اختيار الموظفين كعينة لتقييم متغيرات البحث، وكان عدد الموظفين الذين تم توزيع الاستبانة عليهم واستلمت منهم كاملة (225) شخصا ويمثلون نسبة (42%) من المجتمع.

المحور الثاني

الجانب النظري

أولاً: مفهوم رأس المال العلائقي

في نهاية القرن العشرين خضعت المنظمات لبعض التغيرات الحاسمة التي كان لديها تأثيرات على بعض الظواهر مثل توليد الثروة والنمو وصعوبات الحصول على المواد الخام ..الخ . الأمر الذي دفع المنظمات للتركيز على الأصول غير الملموسة مثل رأس المال الفكري والاجتماعي وألعتائقي لتحقيق التفوق التنافسي (Hormigae et al,2011:620) . لذا جاء رأس المال ألعلائقي باعتباره مفهوما معقدا جدا كأصل غير ملموسا لأنه يملك بعض المتغيرات التي لا يمكن التنبؤ بها وغير قابلة للقياس والتي لا يمكن أن تكون موحده لجميع الأفراد العاملين مثل الثقة والموثوقية والخبرة والأهداف والمصالح،



إذ تكمن في زيادة قيمة المنظمة، كذلك يعزز الريادة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية (Paoloni & Demartini, 2012:25). ويرى (Kale et al, 2000:221) إن رأس المال العلائقي يعبر عن مستوى التفاعل الوثيق على المستوى الشخصي بين مجموعة من المالكين أو الأفراد العاملين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء ويؤثر بشكل ملحوظ على قدرة المنظمات للوصول إلى النجاح. وأشار (Mucell&Marinn, 2011:480) إلى ان رأس المال العلائقي يدعم توجه المنظمات بصورة مباشرة من خلال تعزيز المعرفة ولاسيما المعرفة الضمنية، كذلك يؤدي إلى تقليل حالة عدم التأكد التي تعاني منها المنظمات الإنتاجية ويساعد في زيادة التجانس بين المستويات التنظيمية كافة. بينما أشار (Capello & Milano, 2005:75) إلى إن جميع أنواع العلاقات المتوقعة كعلاقات السوق وعلاقات القوة والتعاون بين العاملين أو المنظمات، كذلك يعكس ثبات العلاقات بين الإدارة العليا والأفراد العاملين والتي تتبع من شعور قوي إلى الانتماء وقدرات عالية ومتطورة. كذلك أشار (Thuy & Quang, 2005: 289) إلى إن رأس المال العلائقي عن الثقة المتبادلة والاحترام والتفاهم والعلاقات والصدقات الوثيقة بين العاملين داخل المنظمات. لذا تنعكس أهميته من خلال تحديد وتطوير العلاقات التي تساعد في تحديد تبادل المعلومات بين الأفراد وتطوير الاستثمار (Kakabadse et al, 2007:103). كذلك يساعد المنظمات على تحقيق التوازن واكتساب قدرات جديدة مع إمكانية الأصول المملوكة من جهة ويستهل التعلم من خلال التفاعل الوثيق بين الأفراد داخل التحالف من ناحية أخرى، علما إن رأس المال المنخفض يؤدي إلى احتمال دفع المدير أو الفرد العامل إلى الانخراط في سلوك انتهازي من جانب واحد أو سرقة المعلومات من مصادرها المختلفة مما يؤثر سلبا على الأداء التنظيمي بشكل عام (Lee et al, 2007: 61). إذا أشار بعض الباحثين إلى إن رأس المال العلائقي يساعد في تحديد المسار الذي تتبعه المنظمات داخل الأعمال لتحقيق التفوق التنافسي. بمعنى إن هذه المنظمات قد لا تتمكن من الاستفادة من بعض الفرص لان علاقاتهم لا تمكنهم من الوصول إلى الموارد المناسبة للقيام بما هو مطلوب (Webourne&Val, 2009:485). إن رأس المال العلائقي يشبه إلى حد ما رأس المال الاجتماعي وهو يشير إلى علاقات الثقة بين العاملين الذين يعملون داخل المنظمة، بالإضافة إلى المالكين فضلا عن العلاقات التي يمكن اكتشافها على مستوى العالم (Mucelli&Marinoni, 2011:479). كذلك يعتبر أفضل وسيلة لتقييم ما إذا كان مثل هذا النوع من العلاقات يؤثر على قرارات المستثمرين الأجانب (Michael, 2011:137).

ثانياً: أبعاد رأس المال العلائقي

حاول الباحثون وصف رأس المال العلائقي من خلال مجموعة من الأبعاد التي جاءت بعد عمليات تحليل وتفسير لكل الجوانب المتعلقة به لإعطاء الصورة الموضوعية له على وفق رؤيتهم لمحتواه ومضمونه. حيث حدد كلا من (Liu et al, 2010 و Blatt, 2008) ثلاثة أبعاد لرأس المال العلائقي هي:

1- الثقة trust: تعد الثقة أمراً مهما في إدارة العلاقات مع الآخرين، لذا تساعد على زيادة مستوى التفاهم بين العاملين وتؤدي إلى تحقيق الأهداف بالمستوى المطلوب، وفي النتيجة النهائية وعلى المستوى الكلي للمنظمة فانها تؤدي الى تحسين هوية المنظمة وبما يضمن بقاءها في السوق وبمستوى



افضل (Liu et al, 2010 : 240) . في حين يرى (Blatt, 2008 : 13) بان الثقة تعد مفتاحا جوهريا ورئيسا في الوقت نفسه وتحسين وبناء سمعة وصورة المنظمة التسويقية والتنافسية والحفاظ عليها، كذلك تساعد المنظمات على اكتساب ميزة تنافسية مستدامة مما يزيد من رغبة الزبائن باعادة التعامل مع المنظمة، وبذلك سينعكس إيجابا على الموقف التنافسي للمنظمة وبناء علاقات طويلة الأمد بين العاملين والمدراء في جميع المستويات.

2- الشفافية Transparency : تشير الى وضوح الأهداف والاجراءات بين العاملين في المنظمة للحفاظ على العلاقات بينهم في ضوء التحديات التي تواجه المنظمة (Blatt, 2008 : 13). ويرى (Liu et al, 2010 : 240) ان الشفافية تعكس قابلية الفريق او العاملين داخل المنظمة على الانفتاح على الآخرين وبما يسهم في زيادة التعلم، لذا فان الشفافية بين العاملين تعد العنصر الجوهري لتحديد مقدار المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال تداول تلك المعلومات . كذلك تسهم في تطوير الاداء على نحو فاعل من خلال التفاعل بين العاملين والادارة العليا .

3- التفاعل Interaction : يعد التفاعل العامل المهم الذي يؤثر في خصائص العلاقات المختلفة بين الأفراد، اذ يسهم وبصورة مؤثرة في تبادل ونقل المعلومات وتطوير الاتصال بين العاملين . وبذلك يساعد العاملين وبصورة مباشرة أو غير مباشرة على تحسين التعلم وتطوير قابلياتهم وبما يضمن تطوير مهاراتهم (Kong,2010:240) ويرى (Mucell&Marinn,2011:480) ان التفاعل يسمح للمنظمة والإدارة العليا بتحسين خياراتها الإستراتيجية وإيجاد طرق بديلة فعالة وبما يسمح في تقديم منتجات جديدة او تنفيذ ابتكارات تنظيمية حديثة .

ثالثاً: مفهوم التعلم التنظيمي

عبر السنوات حاول الكثيرون تعريف التعلم التنظيمي. وهناك الكثير من الطرق لبيان مفهومه بحسب الرؤى المختلفة للباحثين في هذا الموضوع. وعند مراجعة ابحاث Argyris، وهو احد الباحثين المعاصرين يرى بان المنظمة هي حيث يقوم الافراد باستمرار بتوسيع قدراتهم لخلق النتائج التي يرغبون بها فعلاً. حيث الأنماط الجديدة والتوسعية لهذا الاختلاف تكون ما يسمى بالتعلم التنظيمي . وحيث يطلق العنان للطموح الجماعي، ويتعلم الافراد باستمرار في تبادل التعلم بعضهم البعض، لذا فان المنظمة التي تتعلم هي التي تسهل التعلم لكل الأعضاء وتتحول ذاتها باستمرار. وأشار كلا من (Amiri, et al, 2011:101) ان زيادة كم الابحاث حول التعلم التنظيمي قدمت منظور ينص على ان التعلم هو المقدرة الوحيدة لدى الافراد، وان التعلم يمكن ان يحصل على مستوى المجموعة ويمكن تسهيله من خلال الجو التنظيمي الذي يوفر الظروف والتحفيز للتعلم. ان هذا المنظور يتحدى المتعلمين ليتقبلوا التعريف الواسع للتعلم الفردي ويتحدانا لفهم التعلم كظاهرة وعلى المستوى التنظيمي ومستوى المجموعة. ان التعلم التنظيمي معقد اكثر من مجموع التعلم على مستوى الافراد. ويؤكد Crossan بانه بالرغم من ان منظري OL قد وضعوا تركيزات مختلفة على مستويات التعلم الفردية والتنظيمية والمجموعة الا انها تحتاج الى اخذ الثلاثة بنظر الاعتبار .

وقد عرف (Thur bin, 1994)، المنظمة التي تتعلم، على انها تحسن معرفتها وفهمها لنفسها وكذلك بيئتها عبر الزمن، من خلال تسهيل واستخدام تعلم أفرادها الأعضاء. ويرى (scott,2011) بان



التعلم التنظيمي هو العملية التي تسهل تطوير رؤى جديدة وعرضها من خلال استراتيجيات وإجراءات جديدة وممارسة وتطبيق الأفكار المكتسبة حديثاً لتجعل دورة التعلم كاملة . عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والافراد العاملين بها، ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة، ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها.(رايس،2011: 4). هو وضع الخطط والأطر التنظيمية والاستراتيجيات والآليات بهدف زيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة ومواجهة التحديات، وتحقيق أهداف المنظمة من خلال تدعيم وتشجيع التطور الذاتي وتبادل التجارب والخبرات داخليا وخارجيا واستخدام التقنية الفعالة في تبادل المعرفة(زايد وآخرون،2009: 4).

رابعا: ابعاد التعلم التنظيمي

ان دراسة التعلم التنظيمي يستدعي التعرف على أبعاده التي تدل على محتواه ومتضمناته، وكثير من الدراسات تناولت أبعاد التعلم التنظيمي، وسيجري تسليط الضوء ثلاث أبعاد التي هي:

1- توليد المعرفة: تعد المعرفة والقدرة عليها واستخدامها من المصادر المهمة لتحقيق الخبرة التنافسية المستدامة للمنظمة . وان المعرفة والخبرة تقع في أماكن توليد المعرفة لتقود إلى الإبداع الذي بدوره أسس الخبرة التنافسية وبالتالي فإنه يمكن توليد المعرفة بعدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع والبحث الجاد . ان عملية توليد المعرفة تبدأ بفكرة يقدمها الفرد الذي حصل عليها أو ابتدعها إذ إن أعلى درجة من المعرفة تكمن في عقول المستخدمين ويمكن توليد المعرفة الجديدة من خلال أقسام البحث التطوير والتجريب وتعلم الدروس والتفكير الإبداعي(الخالدي،2011: 13) .

2- الإبداع المعرفي: يشير الى العمليات التي يتم من خلالها القيام بتجديد مختلف انواع المعرفة التي تملكها المنظمة اذ تسهم في حل مشكلة او موقف معين، والابداع المعرفي هو الجزء المرتبط من بالتنفيذ او التحويل من الفكرة الى المنتج(Amiri, et al, 2011:103).

3- التشارك بالمعرفة: هي العملية التي يتم من خلالها تداول مختلف انواع المعرفة ونقلها بين الافراد داخل المنظمة بحيث تؤمن التعاون الجماعي بينهم وتساعدهم في الوصول والعمل بان واحد ومن مواقع مختلفة ومن ثم التنسيق بين نشاطاتهم (الخالدي،2011: 14) ويرى (الكساسبة وآخرون،2009: 22) ان التشارك بالمعرفة يعبر عن مدى اهتمام المنظمة بتشجيع التشارك بالمعرفة ما بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة، ومدى توفير قاعدة بيانات حول مهارات العاملين ومعارفهم

المحور الثالث

الجانب التطبيقي

اختبار فرضيات علاقات الارتباط والتأثير

1: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية:

يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي) وفق الفرضيات الآتية :

1: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي وتتفرع منها .



- أ: الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الثقة والتعلم التنظيمي ككل .
ب: الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الشفافية والتعلم التنظيمي ككل.
ج: الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التفاعل والتعلم التنظيمي ككل.
وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط سبيرمان ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول (1):

جدول (1) مصفوفة ارتباط سبيرمان بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية لعينة البحث.

المتغيرات الرئيسة والفرعية	الثقة	الشفافية	التفاعل	رأس المال العلائقي	التعلم التنظيمي
الثقة	1	0.034	0.177	0.304	0.529**
الشفافية		1	0.249	0.347*	0.562**
التفاعل			1	0.305	0.557**
رأس المال العلائقي				1	0.520**
التعلم التنظيمي					1

المصدر : نتائج الحاسبة الإلكترونية، برنامج (Spss, ver. 16)

من خلال معطيات الجدول (1) يتبين ان هنالك (11) علاقة ارتباط كانت (4) علاقة ارتباط قوية طردية كونها حققت اكثر من (0.50) بينما (7) علاقة ارتباط ضعيفة طردية، كونها حققت اقل من (0.50).

ويتضح من خلال النتائج أن علاقة الارتباط موجبة بين المتغيرين الرئيسين حيث بلغت (0.520) بمستوى معنوية قدره (0.95) وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل ارتباط (سبيرمان) بمقياس (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (2) وكما يأتي:
الجدول (2) اختبار (t) لعلاقة الارتباط بين رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي.

R	R2	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.52	0.27	224	10.98	1.68

المصدر : نتائج الحاسبة الإلكترونية، برنامج (Spss, vev. 16)

يتضح من معطيات الجدول (2) أن قيمة (t) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) ويحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد قوة العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج والنتائج الظاهرة في الجدول (1) تقبل الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المبينة في اعلاه.
2- اختبار فرضيات علاقات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية :

افتراض البحث أن هناك علاقات تأثير ذات دلالة معنوية بين متغير البحث التفسيري (رأس المال العلائقي) ومتغيرها الاستجابي (التعلم التنظيمي). لذا تم وضع فرضية رئيسة وتفرعت عنها ثلاثة فرضيات فرعية، وسيجري اختبارها على التوالي حسب ورودها في المخطط الفرضي للبحث.



جدول (3) معاملات العلاقة بين رأس المال العلائقي من خلال ابعاده والتعلم التنظيمي ككل.

النموذج	معامل (β)	(β)	المحسوبة (t)	مستوى المعنوية
الثابت	6.09		8.96	0.000
الثقة	0.058	0.225	3.36	0.035
الشفافية	0.180	0.217	6.22	0.027
التفاعل	0.247	0.268	5.38	0.021
رأس المال العلائقي	0.344	0.558	10.89	0.001

المصدر : نتائج الحاسبة الإلكترونية، برنامج (Spss, vev.16) n= 224

1- **الفرضية الرئيسية الثانية** : يوجد تأثير لرأس المال العلائقي في التعلم التنظيمي على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (3) تبين القيمة المعنوية (X) وعلى وفق إختبار (t) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (10.89) اكبر من قيمتها الجدولية (1.68). وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت (a= .344) هو مقدار التي حققه التعلم التنظيمي حسب اراء عينة البحث عندما يكون رأس المال العلائقي (X) قيمته صفر تكون قيمة التعلم التنظيمي (Y) (.344).

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β= .55) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في رأس المال العلائقي تؤدي إلى تغيير في التعلم التنظيمي مقداره (.55)، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية، وترفض الفرضية البديلة التي مفادها لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لرأس المال العلائقي في التعلم التنظيمي ككل.

أ- **الفرضية الفرعية الأولى** : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الثقة في التعلم التنظيمي ككل. وحسب معطيات جدول (3) تبين ان القيمة المعنوية (X1) وعلى وفق إختبار (t) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (3.36) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68). أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β= .225) والمرافقة لـ (X1) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في بعد الثقة يؤدي إلى تغيير في التعلم التنظيمي مقداره (.225). وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية، وترفض الفرضية البديلة التي مفادها لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الثقة في التعلم التنظيمي ككل.

ب- **الفرضية الفرعية الثانية** : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الشفافية في التعلم التنظيمي ككل. وحسب معطيات جدول (3) تبين القيمة المعنوية (X1) وعلى وفق إختبار (t) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (6.22) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68). أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β= .217) والمرافقة لـ (X2) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في بعد الشفافية يؤدي إلى تغيير في التعلم التنظيمي مقداره (.217)، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية، وترفض الفرضية البديلة التي مفادها لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده الشفافية في التعلم التنظيمي ككل.

ج- **الفرضية الفرعية الثالثة**: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده التفاعل في التعلم التنظيمي ككل. وحسب معطيات جدول (3) تبين ان القيمة المعنوية (X3) وعلى وفق إختبار (t) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (5.38) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68).



أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta=0.268$) والمرافقة لـ ($X3$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في بعد التفاعل يؤدي إلى تغيير في التعلم التنظيمي مقداره (0.268)، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية، وترفض الفرضية البديلة التي مفادها لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية احصائية لبعده التفاعل في التعلم التنظيمي ككل .

لقد أشارت قيمة معامل التحديد (R^2) إلى معامل مقداره (0.27)، بما يعني ان رأس المال العلائقي (X) تفسر (0.27) من التباين الحاصل في التعلم التنظيمي، وان (0.73) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد الى حد ما على مستوى عينة البحث .

المحور الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- ان تعامل الموظفين فيما بينهم بحسن النية داخل المنظمة واستعدادهم لحل المشاكل التي تواجه العمل والتفاعل فيما بينهم من خلال الاتصال وجه لوجه ادى الى تطوير الوسائل للحصول على المعرفة وتجديدها مما وفر حوافز لهم لقاء مشاركتهم بالمعلومات .
- 2- ان تعامل الموظفين فيما بينهم بصورة ايجابية وواضحة وسعيهم للابتعاد عن السلوكيات السلبية ادى الى الاستفادة من نتائج توليد المعرفة فيما بينهم وإشاعة اسلوب العمل الجماعي لتوليد أفكار جديدة .
- 3- ان رغبة الموظفين واستعدادهم لتقديم كافة الجهود اللازمة لتسهيل العمل ومشاركتهم الجماعية في تحقيق الاهداف الموضوعية ادى الى وجود مراكز مختصة بالابحاث يستفاد من نتائجها لتوليد معارف جديدة مما يؤدي تسهيل العمليات المعرفية في حل المشاكل ذات الصلة .
- 4- ان عمل الادارة العليا مع الموظفين وتفاعلهم بصورة مباشرة لغرض الوقوف على المشاكل التي تواجه عملهم وحلها ادى الى اشراك العاملين باتخاذ القرارات وتقييمهم وفق مشاركتهم بالمعرفة مما يؤدي الى ومواكبة الجامعة مع جميع المعارف .

ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على اشاعة روح الثقة بين الموظفين بشكل اكثر من الحالي داخل المنظمة ليكونوا اكثر استعداد لحل المشاكل التي تواجههم ليتفاعلوا بشكل ايجابي فيما بينهم من خلال الاتصال لتطوير الوسائل للحصول على انواع المعرفة المتاحة .
- 2- تعزيز التعامل الايجابي بين الموظفين وتشجيع السلوكيات الايجابية للاستفادة اكثر من عمليات المعرفة وتشجيع العمل الفرقي لتوليد افكار جديدة يمكن الاستفادة منها اكثر مما هو عليه.
- 3- العمل على وضع اساليب تعزز رغبة الموظفين وتزيد استعدادهم لتقديم كافة الجهود اللازمة لتسهيل تحقيق الاهداف التي تضعها الجامعة والاستفادة من نتائج المعرفة الجديدة .
- 4- زيادة تفاعل الإدارة العليا مع الموظفين بصورة مباشرة لغرض حل المشاكل بصورة افضل مما هو عليه من خلال اشراك العاملين باتخاذ القرارات وتحفيزهم ليتشاركوا بالمعرفة لمواكبة التطورات المعرفية في البيئة الخارجية .



المصادر

1. رايس، وفاء (2011) " دور التعلم التنظيمي في تحسين الاداء التنافسي لمنظمات الاعمال " ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة.
2. زايد، عبد الناصر حسين وبوشيت، خالد احمد، المطيري، ذعار شجاع (2009) " المنظمة المتعلمة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية" المؤتمر الدولي للتنمية الادارية.
3. الكساسبة، محمد مفضي والفاعوري، عبيد حمود، عبد الله، كفاية محمد طه (2009) " تلاثير ثقافة التمكين والقيادة التحولية على المنظمة المتعلمة" المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 5، العدد 1.
4. Blatt, Ruth (2008) " Developing Relational Capital In Team Based New Ventures, Doctor thesis, The University of Michigan, USA .
5. Liu, Chia-Ling , Ghauri, Pervez & Sinkovics, Rudolf (2010) " Understanding the impact of relational capital and organizational learning on alliance outcomes, Journal of World Business 45 (2010) 237–249 .
6. Capello, Roberta & Milano, Politecnico, (2005) ' Spatial and Sectoral Characteristics of Relational Capital in Innovation Activity, European Regional Science Conference, held in Zagreb, 29 august – 1 september 2001 .
7. Lee, Shu-Cheng & Chang1, Shao-Nung, Liu, Chang-Yung & Yang, Jie (2007) ' The Effect of Knowledge Protection, Knowledge Ambiguity, and Relational Capital on Alliance Performance, journal of Knowledge and Process Management Volume 14 Number 1 pp 58–69 (2007) .
8. Kakabadse, Andrew , Kakabadse, Nada & Lake, Amielle (2007) ' Investment Dealers' Ways of Working: Integrating Compensation with Relational Capital, journal of Thunderbird International Business Review, Vol. 49(1) 103–121 .
9. Kale, Prashant, Harbir, Singh & Howard, Perlmutter, (2000) ' learning and protection of proprietary assets in strategic alliances: building relational capital, journal of strategic management journal, strat. mgmt. j., 21: 217–237 (2000),
10. Thuy, Lai & Quang, Truong, (2005) ' relational capital and performance of international joint ventures in vietnam, journal of asia pacific business review, vol. 11, no. 3, 389–410, september 2005 .
11. Mucelli, Attilio & Marinoni, Carlo, (2011) ' Relational Capital and Open Innovation: Two Cases of Successful Italian Companies, Journal of Modern Accounting and Auditing, May 2011, Vol. 7, No. 5, 474-486 .
12. Michael, Mryane, (2011) ' foreign under-investment in us securities and the role of relational capital, new york university salomon center and wiley periodicals, inc .
13. Hormiga, Esther, Rosa, Batista & Agustín, Sánchez, (2011), The Impact of Relational Capital on the Success of New Business Start-Ups, Journal of Small Business Management 2011 49(4), pp. 617–638 .
14. Paoloni, Paola & Demartini, Paola (2012) ' the relational capital in female smes, journal of academy of business and economics, volume 12, number 1, 2012.
15. Kong, Eric (2010) ' Perceptions of Information Flow and Sharing in Non-Profit Organisations: A Relational Capital Perspective, Journal of Modern Accounting and Auditing, May 2011, Vol. 8, No. 5 .
16. Welbourne, Theresa & Val, Manuela (2009) ' Relational capital: strategic advantage for small and medium-size enterprises (smes) negotiation and collaboration, center for effective organizations - marshall school of business university of southern California - losangeles, ca 90089 – 0871(213)740-9814.
17. Amiri, et al, 2010, Increasing the Intellectual Capital in Organization: Examining the Role of Organizational Learning, European Journal of Social Sciences- Volume 14, Number 1